

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย)

การวิจัยครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ และ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ โดยมีตัวแปรต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน (งานในบริษัทคาโปรเลคต์มิไทย จำกัด) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทการใช้บริการ ของสมาชิก กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 197 คน จากสมาชิกทั้งหมด 393 คน การเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถามผู้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและนำไปทดลองใช้ได้ ค่าอำนาจจำแนก ที่ระดับความเชื่อมั่น .9614 โดยขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในการแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 197 ฉบับ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามพร้อมนัดหมายการรับแบบสอบถามโดยผ่านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลแล้ว ได้มีการตรวจทานความถูกต้องสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 197 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นได้ลงรหัสและบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาคะแนนเพื่อจัดอันดับความสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

1. การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม และรายด้านพบว่า

ในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 (SD = 0.6) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาภาพรวมในแต่ละด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.27 (SD = 0.58) ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์และด้านการดำเนินงาน และมีด้านข่าวสารของสหกรณ์เป็นอันดับสุดท้าย

เมื่อศึกษารายด้านพบว่า

ด้านการดำเนินงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.02 ($SD = 0.58$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายข้อพบว่า ด้านนโยบายการดำเนินงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73 ($SD = 0.72$) ถือว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักเกณฑ์การกู้และขั้นตอนการกู้เวลาเปิดปิดทำการของสหกรณ์ และมีการประกาศผลการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.27 ($SD = 0.58$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายข้อพบว่า ความสุภาพ อ่อนโยนเป็นกันเองและการใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73 ($SD = 0.72$) ถือว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการสามารถในการตอบข้อซักถามข้อสงสัยและการให้คำแนะนำช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ของสหกรณ์ และด้านการนำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.85 ($SD = 0.63$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายข้อพบว่า การหักเงินชำระหุ้นรายเดือนมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.37 ($SD = 0.72$) รองลงมาเป็นการรับฝากเงินมีความรวดเร็ว การถอนเงินมีความรวดเร็ว และการอนุมัติเงินกู้มีความรวดเร็วเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านข่าวสารของสหกรณ์มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.64 ($SD = 0.71$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายข้อพบว่า การให้คำแนะนำเพิ่มเติม เมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.82 ($SD = 0.82$) รองลงมาเป็นการใช้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของสหกรณ์ สมาชิกมีการรับข่าวสารของสหกรณ์จากสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง และการจัดบอร์ดปิดป้ายประกาศข่าวสารของสหกรณ์เพื่อประชาสัมพันธ์เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.93 ($SD = 0.52$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายข้อพบว่า ความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ($SD = 0.53$) รองลงมาเป็นสถานที่ตั้งของสหกรณ์สะดวกและมองเห็นโดดเด่น การจัดป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งของฝ่ายต่าง ๆ และความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.17 ($SD = 0.57$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษารายข้อพบว่า ความมั่นคงทางการเงินของสหกรณ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ($SD = 0.73$) รองลงมาเป็นความเชื่อถือในบริการของสหกรณ์ ความสะอาดและปลอดภัย และความทันสมัยในการนำเอาเทคโนโลยีมาให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย

2. เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี แตกต่างกับสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อศึกษารายด้านพบว่า การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ด้านการให้บริการ และด้านข่าวสารของสหกรณ์ ของสมาชิกที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี แตกต่างกับสมาชิกที่มีอายุมากกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

และสมาชิกที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี แตกต่างกับกับอายุงาน มากกว่า 10 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อศึกษารายด้าน พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ และด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ของสมาชิกที่มีอายุงานมากกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

ส่วนการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศชาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทการกู้ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

อภิปรายผล

การศึกษาการวิจัยเรื่องการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด มีประเด็นที่เห็นควรทำการอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ในด้านคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ และ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการจัดบริการของสหกรณ์ เป็นการบริหารงานและการบริการ ตามระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ ต่าง ๆ ที่คณะกรรมการฯ กำหนด จึงทำให้บริหารงานและการบริการ เป็นไปตามความต้องการของสมาชิกแต่ละรายได้ยาก รวมทั้งลักษณะของสมาชิก ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี เป็นช่วงที่กำลังสร้างเนื้อสร้างตัว รวมทั้งสมาชิกใช้สิทธิที่อยู่ในประเภทซื้อหุ้นและกู้สูงถึงร้อยละ 45.7 จึงทำให้ความต้องการของสมาชิก ทั้งด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมการให้บริการสูงมากกว่าปกติ

2. เมื่อศึกษาพิจารณาการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ในแต่ละด้านมีประเด็นความน่าสนใจดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสมาชิกมีการรับรู้เรื่อง ความสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเอง และการใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ เป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจาก สหกรณ์ได้มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาเป็นอย่างดี และมีการจัดการอบรม พัฒนาด้านการใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ และจัดส่งไปศึกษาอบรม คุณาน และประชุมชี้แจงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับ มติ และแนวปฏิบัติงานเกี่ยวกับสหกรณ์แก่เจ้าหน้าที่ สำหรับสมาชิกที่มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากข้อเสนอแนะของสมาชิกมีหลากหลาย ซึ่งบางอย่างไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากติดข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ แจ่มจันทร์ ฌ กาฬสินธุ์ (2542, บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม มีความพึงพอใจทั้งรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับและด้านสถานที่ประกอบการตามลำดับและมีสอดคล้องกับ สุรัชย์ โยคะสิงห์ (2543, บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่ส่งให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด ประสบความสำเร็จ คือ ระบบงานที่ดีเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์และมีความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปราณี กิรดิษฐ์ (2543, บทคัดย่อ) พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย สาขากาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกตามเพศมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านภาพพจน์ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับ และทักทายแขก ความสะอาดของสถานที่ทำการ และความสะดวกปลอดภัยในธนาคารและสอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544, บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและทั้ง 4 ด้านคือ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ด้านธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต และด้านธุรกิจสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการรับรู้เรื่องความมั่นคงทางการเงิน เป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจากสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนจากต่างประเทศ อยู่ในกลุ่มปีโตรเคมี ที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือพนักงานที่มีหนี้สิน โดยให้การช่วยเหลือด้านการเงิน โดยการให้พนักงานบริษัทในกลุ่มอุเบะ สมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์และกู้เงินสหกรณ์ที่มีดอกเบี้ยต่ำ และสิ้นปีจะมีผลตอบแทนในรูปของเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืน

ตลอดจนการบริหารจัดการจะมีการเลือกตั้งตัวแทนของสมาชิกเป็นคณะกรรมการบริหารงานเพื่อรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะได้รับการดูแลให้คำแนะนำจากหน่วยงานรัฐ คือ กรมส่งเสริมสหกรณ์ และสำนักงานสหกรณ์จังหวัดระยอง

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์ (2542, หน้า 18) ที่กล่าวว่า กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ คือ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท และความเชื่อมั่นไว้วางใจของบริษัท และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปราณี กิรติธร (2543, บทคัดย่อ) พบว่าผู้ให้บริการธนาคารทหารไทย สาขากาพสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาพสินธุ์ โดยรวมและจำแนกตามเพศมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านภาพพจน์ อยู่ในระดับมาก เพราะธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นทหาร 3 เหล่าทัพ

2.3 ด้านการดำเนินงาน สมาชิกมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสมาชิกมีการรับรู้เรื่องนโยบาย การดำเนินงาน เป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจาก สมาชิกสหกรณ์ทุกท่านเข้าทำงานที่บริษัทฯ และได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับนโยบาย และการดำเนินงานของสหกรณ์ จึงทำให้พนักงานมีการรับรู้ด้านการดำเนินงาน

มีความขัดแย้งกับผลการศึกษาของเจริญวิทย์ ศรีวนิชย์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการดำเนินงานและปัญหาของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจขอนแก่น จำกัด โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารการสัมภาษณ์คณะกรรมการดำเนินการเจ้าหน้าที่สหกรณ์ผู้ตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ และสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 คน สรุปปัญหาของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจขอนแก่น

3. ปัจจัยที่มีผลต่อสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันรับรู้คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ในสมาชิก จำนวน 197 คน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางจึงควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดตามลำดับ และในการพัฒนาคุณภาพ ควรพัฒนาคุณภาพทุก ๆ ด้านเพื่อที่จะสนับสนุนความต้องการของสมาชิกของสหกรณ์ทุกกลุ่ม

ส่วนในสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุงานแตกต่างกัน คือ อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์สูงกว่ากลุ่มที่อายุงานมากกว่า 10 ปี จึงควรเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในกลุ่มอายุงานมากกว่า 10 ปี เพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากสหกรณ์ที่มีต่อสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ นอกจากจะเป็นการช่วยลดภาระหนี้สินของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรักองค์กร ลดการลาออก และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความคิดเห็นสมาชิกที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงให้บริการต่อไป
2. ศึกษาปัญหาและแนวทางในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์อุเบะ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงาน